



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión institucional y calidad del servicio educativo en la  
I.E.P “Corazón de Jesús El Roble” Puente Piedra-Lima,  
2015.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**AUTORA:**

Br. Liz Karem Saromo Vásquez

**ASESOR:**

Mg. Leyva Aguilar, Nolberto Arnildo

**SECCIÓN:**

Educación e Idiomas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad Educativa

**PERÚ – 2015**

**JURADO CALIFICADOR**

.....

Mgtr. Abner Chávez Leandro

**Presidente**

.....

**Mgtr. Julio Bernal Pacheco**

**Secretario**

.....

**Mgtr. Nolberto Leyva Aguilar**

**Vocal**

## **DEDICATORIA**

Ante todo a Dios, por ser quien guía mis  
pasos en la vida, y mi sendero para  
seguir logrando éxitos en mi vida.

A mi familia, por su confianza y apoyo  
incondicional en todo momento por  
su cariño y fortaleza para lograr  
mis metas.

**Liz.**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar agradezco a Dios, dueño de mi historia por su presencia fiel y cercana. A los docentes de la escuela de Post-grado de la universidad César Vallejo.

Mi agradecimiento a mi Asesor Leyva Aguilar, Nolberto Arnildo por sus valiosas sugerencias que contribuyeron a mejorar la realización y culminación del presente trabajo de tesis.

Un gracias sincero a mis queridos Magísteres y Doctores de la Universidad Cesar Vallejo de la Facultad de Educación por compartir sus saberes; a los docentes, estudiantes y personal administrativo de la Institución Educativa Particular “Corazón de Jesús: El Roble” de Puente Piedra - Lima y a mis queridos amigos compañeros de estudio de Maestría en Mención Administración de la Educación Sede UCV – Lima Norte, por sus experiencias compartidas de la realidad educativa y su apoyo incondicional.

**LA AUTORA**



## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Liz Karem SAROMO VÁSQUEZ, estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 47124991, respectivamente, con la tesis titulada “Gestión institucional y calidad de servicio” en la I.E.P “Corazón de Jesús El Roble” Puente Piedra-Lima, 2015”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de Octubre del 2015.

---

Br. Liz Karem, SAROMO VASQUEZ

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado calificador, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, dejamos a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulado Gestión institucional y calidad del servicio educativo en la I.E.P “Corazón de Jesús El Roble” Puente Piedra-Lima, 2015, realizado para obtener el Grado de Magister en Educación, con Mención en Administración Educativa, el cual espero sea un referente para otro que conlleve a su posterior aprobación. Esta investigación consiste en la aplicación de dos cuestionarios, el primero tiene por objetivo determinar la gestión institucional y el segundo determinar la calidad del servicio educativo con el fin de poder conocer su relación, esto puede ser de utilidad para concientizar a las instituciones educativas sobre todo a los docentes de poner especial atención en el área de las relaciones interpersonales de sus alumnos y los padres de familia y poder contribuir con la mejorara de la gestión institucional y sobretodo de la calidad de servicio.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, recibo con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseo sirva de aporte a quién desea continuar un estudio de esta naturaleza.

**LA AUTORA**

## TABLA DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula.....	i
Páginas preliminares.....	ii
Jurado .....	ii
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Presentación.....	vi
Tabla de contenidos .....	vii
Lista de tablas .....	ix
Lista de figuras .....	xi
Resumen .....	xii
Abstract.....	xiii
<b>I. Introducción.....</b>	<b>14</b>
Antecedentes.....	14
Fundamentación científica, técnica u humanística.....	20
Justificación .....	37
Problema.....	39
Hipótesis .....	39
Objetivos.....	40
<b>II. Marco metodológico.....</b>	<b>41</b>
2.1 Variables.....	41
2.2 Operacionalización de variables.....	42
2.3 Metodología.....	45
2.4 Tipos de estudio.....	45
2.5 Diseño.....	45
2.6 Población, muestra y muestreo.....	46
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	46
2.8 Métodos de análisis de datos .....	46

2.9 Consideraciones éticas .....	47
<b>III. Resultados</b> .....	48
<b>IV. Discusión</b> .....	66
<b>V. Conclusiones</b> .....	69
<b>VI. Recomendaciones</b> .....	70
<b>VII. Referencias bibliográficas</b> .....	72

## **Apéndice**

Apéndice A. Artículo científico .....	80
Apéndice B. Fichas técnicas .....	89
Apéndice C. Instrumento de investigación .....	96
Apéndice D. Fichas de validación y confiabilidad de instrumento (Evidencias escaneadas) .....	101
Apéndice E. Fotos .....	103
Apéndice F. Base de datos de Excel .....	106
Apéndice G. Constancia de la aplicación del instrumento de tesis .....	119
Apéndice H. Solicitud (evidencia escaneada) .....	120

### Lista de tablas

Tabla 1	Matriz de operacionalización	43
Tabla 2	<i>Nivel de la gestión institucional según el docente y padre de familia del Colegio “Corazón de Jesús: El roble” – 2015</i>	48
Tabla 3	<i>Nivel de la organización según el docente y padre de familia del Colegio “Corazón de Jesús: El roble” – 2015</i>	49
Tabla 4	<i>Nivel del liderazgo según el docente y padre de familia del Colegio “Corazón de Jesús: El roble” – 2015</i>	50
Tabla 5	<i>Nivel de la innovación según el docente y padre de familia del Colegio “Corazón de Jesús: El roble” – 2015</i>	51
Tabla 6	<i>Nivel de la evaluación según el docente y padre de familia del Colegio “Corazón de Jesús: El roble” – 2015</i>	52
Tabla 7	<i>Nivel de la investigación según el docente y padre de familia del Colegio “Corazón de Jesús: El roble” – 2015</i>	53
Tabla 8	<i>Nivel de la calidad de servicios según el docente y padre de familia del Colegio “Corazón de Jesús: El roble” – 2015</i>	54
Tabla 9	<i>Nivel de fiabilidad según el docente y padre de familia del Colegio “Corazón de Jesús: El roble” – 2015</i>	55
Tabla 10	<i>Nivel de capacidad de respuesta según el docente y padre de familia del Colegio “Corazón de Jesús: El roble” – 2015</i>	56
Tabla 11	<i>Nivel de garantía según el docente y padre de familia del Colegio “Corazón de Jesús: El roble” – 2015</i>	57
Tabla 12	<i>Nivel de empatía según el docente y padre de familia del Colegio “Corazón de Jesús: El roble” – 2015</i>	58
Tabla 13	<i>Nivel de elementos físicos según el docente y padre de familia del Colegio “Corazón de Jesús: El roble” – 2015</i>	59
Tabla 14	<i>Relación entre calidad de servicio educativo y gestión institucional del Colegio “Corazón de Jesús: El roble” – 2015</i>	60
Tabla 15	<i>Relación entre calidad de servicio educativo y organización del Colegio “Corazón de Jesús: El roble” – 2015</i>	61
Tabla 16	<i>Relación entre calidad de servicio educativo y Liderazgo del Colegio “Corazón de Jesús: El roble” – 2015</i>	62

**Tabla 17** *Relación entre calidad de servicio e Innovación del Colegio*

“Corazón de Jesús: El roble” – 2015 63

**Tabla 18.** *Relación entre calidad de servicio educativo y Evaluación del*

“Corazón de Jesús: El roble” – 2015 64

**Tabla 19.** *Relación entre calidad de servicio e Investigación del Colegio*

“Corazón de Jesús: El roble” – 2015 65

## Lista de figuras

<b>Figura 01.</b> Nivel de la gestión institucional según el docente y padre de familia del Colegio “Corazón de Jesús: El roble” – 2015	48
<b>Figura 02.</b> Nivel de la organización según el docente y padre de familia del Colegio “Corazón de Jesús: El roble” – 2015	49
<b>Figura 03.</b> Nivel del liderazgo según el docente y padre de familia del Colegio “Corazón de Jesús: El roble” – 2016	50
<b>Figura 04.</b> Nivel de innovación según el docente y padre de familia del Colegio “Corazón de Jesús: El roble” – 2015	51
<b>Figura 5.</b> Nivel de evaluación según el docente y padre de familia del Colegio “Corazón de Jesús: El roble” – 2015	52
<b>Figura 6.</b> Nivel de la investigación según el docente y padre de familia del Colegio “Corazón de Jesús: El roble” – 2015	53
<b>Figura 7.</b> Nivel de la calidad de servicios según el docente y padre de familia Del Colegio “Corazón de Jesús: El roble” – 2015	54
<b>Figura 8.</b> Nivel de fiabilidad según el docente y padre de familia del Colegio “Corazón de Jesús: El roble” – 2015	55
<b>Figura 9.</b> Nivel de capacidad de respuesta según el docente y padre de familia del Colegio “Corazón de Jesús: El roble” – 2015	56
<b>Figura 10.</b> Nivel de garantía según el docente y padre de familia del Colegio “Corazón de Jesús: El roble” – 2015	57
<b>Figura 11.</b> Nivel de empatía según el docente y padre de familia del Colegio “Corazón de Jesús: El roble” – 2015	58
<b>Figura 12.</b> Nivel de elementos físicos según el docente y padre de familia del Colegio “Corazón de Jesús: El roble” – 2015	59

## RESUMEN

El propósito de la investigación es determinar la relación entre gestión institucional y calidad de servicio en la I.E.P “corazón de Jesús: el roble” en el distrito de puente piedra en el año 2015. Tipo de investigación, es descriptiva correlacional, se utilizó el diseño de investigación no experimental de tipo transversal Correlacional, con una muestra de 145 padres de familia y 21 docentes con la aplicación de dos cuestionarios, uno por cada variable. Con 0.96 de confiabilidad y validado por juicio de experto.

Mediante el análisis con el programa SPSS v.21 se hizo la prueba de validación de hipótesis general aplicando el Chi-cuadrado, Obteniendo como resultado 79,590 para la variable gestión institucional y 100,265 para la variable calidad de servicio. En cuanto al nivel de significancia se obtuvo en las dos variables el resultado de 0.0 con lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Los datos fueron analizados empleando el coeficiente de correlación de Pearson afirmando que existe una relación positiva muy fuerte entre la gestión institucional y la calidad de servicio.

Por lo tanto se concluye que existe correlación positiva entre la gestión institucional y calidad de servicio, de acuerdo a la prueba de normalidad usando Kolmogorov-Smirnov los resultados salen positivos pero no son normales; ya que para la variable gestión institucional es de 0.200 y para la variable calidad de servicio es de 0.041; y este último es menor a 0.05 por lo tanto es no normales.

### **Palabras claves:**

Calidad educativa, gestión institucional, calidad de servicio, fiabilidad, calidad de respuesta, garantía, empatía, elementos físicos, organización, liderazgo, innovación, evaluación, investigación.



## **ABSTRACT**

The purpose of the research is to determine the relationship between corporate governance and quality of service in the IEP "Heart of Jesus: the oak" in the district of Puente Piedra in the year 2015. Tipo research is correlational descriptive design was used of experimental investigation of transverse type correlational with a sample of 145 parents and 21 teachers with the application of two questionnaires, one for each variable. with 0.96 reliability and validated by expert Juico.

Through analysis with the SPSS v.21 program validation testing general assumption was made using the Chi-square, resulting in 79.590 for institutional management variable and 100.265 for the variable quality of service. As for the significance level of 0.0 with the result which the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis was obtained in the two variables. Data were analyzed using Pearson correlation coefficient stating that there is a strong positive relationship between institutional management and quality of service.

Therefore it is concluded that there is positive correlation between institutional and service quality management, according to test for normality using Kolmogorov-Smirnov test positive but the results are not normal; since for the governance variable it is 0.200 and the variable quality of service is of 0.041; and the latter is less than 0.05 so it is not normal.

**Keywords:**

Educational quality, institutional management, quality of service, reliability, quality, responsiveness, assurance, empathy, physical, organization, leadership, innovation, evaluation, research.